公務員事務局、機電工程署、民政事務總署及電訊管理局

個案編號：OMB/DI/124

政府當局是否遵照雙語政策發布資料

法定語文政策

根據政府的政策，向市民發布的資料應該中、英文本兼備；只有特殊的運作或財政原因，才可以使用單一種語文發布資料。

2. 公務員事務局定期提醒各部門及公營機構，必須確保向市民發布的所有書面資料都備有中、英文本。

政策實施情況

3. 本署注意到，機電工程署、民政事務總署及電訊管理局發布的某些資料，只備有中文本。他們解釋，該等資料只是屬於補充性質；主要對象為華人或印製中、英文版本有時間上的差距。

觀察所得及意見

4. 本署認為，上述部門的解釋不構成特殊的運作或財政原因，尤其是該等資料完全沒有以英文註明所述事項或在何處可以取得英文本。香港是一個多種族聚居的社會，我們不能假設所有收到資料的人都懂中文。

5. 本署建議，即使在特殊情況下，需要使用單一種語文發布資料，也應該以另一種語文：

(a) 註明所述事項或提供雙語的標題；以及

(b) 提供簡單的說明，告訴收件人可以在何處取得另一種語文的資料。

6. 上述部門都同意應改善有關安排，日後在發布資料時，將會更嚴格遵守雙語政策的規定。他們已接納及落實本署的建議。

7. 此外，負責推行法定語文政策的公務員事務局將定期與各部門秘書開會，並監察各部門落實政府語文政策的情況。

房屋及規劃地政局、房屋署及地政總署

個案編號：OMB/DI/120

有關寮屋管制的行政安排

背景資料

房屋署一直以來負責寮屋管制的工作，而地政總署則負責整體的土地管制，但管制違例建築物的責任劃分，卻因若干技術性字眼的釋義問題而變得不清晰。本署收到的一些投訴顯示，兩個部門在這方面缺乏協調。

2. 二零零零年，政府當局決定由地政總署接管寮屋管制工作。房屋署和地政總署同意分兩期進行移交。在第一期移交工作中，九龍、香港島及離島各區的寮屋管制辦事處已於二零零二年四月一日移交地政總署。然而，到了二零零四年二月，第二期(即新界各區的寮屋管制辦事處)的移交工作仍未進行，因此，申訴專員決定展開這次直查審研工作。

第二期移交工作

3. 冗員問題是移交工作的一大障礙。房屋署在重新調配人手後，職員人數已由 643 人減至三百多人，但人手依然過剩。加上各職工會之間意見分歧，令問題更為棘手。房屋及規劃地政局於是在二零零三年四月開始介入及協調。

觀察所得及意見

4. 本署認為，這項移交計劃切合實際，使資源的運用更具成本效益，並且更有效地協調土地和寮屋的管制工作，因此第二期移交工作應該如期進行。既然房屋及規劃地政局已經介入此事，申訴專員決定不再繼續調查。

5. 冗員問題需要靈活處理。本署在二零零四年八月公布有關新界豁免管制屋宇違例建築工程的直接調查報告（個案編號：OMB/DI/112），指出地政總署因人手短缺，妨礙了他們對違例建築工程採取執法行動。本署認為，房屋署的寮屋管制人員應該非常熟悉清拆工作，該署可把過剩人手調往地政總署，以協助遏止違例建築工程的問題。

6. 本署建議房屋及規劃地政局考慮透過以上提議的人手調配，加快第二期移交工作。本署將會監察其進度。

房屋署

個案編號：OMB/DI/113

維修屋苑樓宇外牆紙皮石

背景資料

某「居者有其屋」屋苑在一九九五年入伙後，樓宇外牆的玻璃紙皮石經常剝落。一九九九年七月，房屋署委聘屋宇測量師全面勘察樓宇的外牆。二零零零年五月發表的勘察報告指樓宇外牆總面積約5%出現紙皮石鬆脱，餘下95%亦有紙皮石鬆脱的潛在危險。測量師建議重鋪所有紙皮石及重新進行水泥批盪。

2. 房屋署承認有責任維修該5%鬆脱的紙皮石，但質疑測量師對餘下95%紙皮石所作的評估。該署向屋苑的業主提出三個補救方案：

(a) 「局部維修」鬆脱的紙皮石；

(b) 拆去所有紙皮石，改噴外牆漆料；以及

(c) 「系統化維修」外牆，即「局部維修」鬆脱的紙皮石，再以「磚石栓釘」全面鞏固外牆的紙皮石。

3. 屋苑的各個互助委員會否決了方案(b)，並要求房屋署重鋪所有紙皮石。二零零一年五月，房屋署表示既然業主不支持方案(c)，該署只好選擇方案(a)。然而，該署仍透過進行「磚石栓釘」示範工程及意見調查，繼續試圖爭取業主支持方案(c)。該署認為，以「磚石栓釘」全面鞏固外牆的紙皮石屬於「改善工程」，根據屋苑的公契，要全體業主一致同意才能進行。

4. 二零零三年十月，房屋署另委聘屋宇測量師再勘察樓宇的外牆，以確定紙皮石鬆脱的程度。二零零四年年初發表的勘察報告顯示大約有5%的紙皮石鬆脱，需要重鋪。二零零四年六月，房屋署招標承辦方案(a)的工程。該署由提出方案至招標，共花了三年時間。

觀察所得及意見

5. 房屋署與屋宇測量師對是否要重鋪所有紙皮石所持的不同意見，以及用「磚石栓釘」全面鞏固外牆的紙皮石是否屬於「改善工程」，因而需要全體業主一致同意等問題，均涉及專業判斷，並非本署可以調查的行政事宜。本署所考慮的重點是，房屋署應否及早維修外牆紙皮石。

6. 本署注意到，房屋署認為方案(c)較可取，是因為可以全面鞏固外牆的紙皮石。該署雖然曾盡力向業主推銷這個方案，但亦應明白不論任何方案，要取得全體業主一致同意的機會甚微。房屋署若能及早決定採用方案(a)，從而履行其職責，就可以避免工程拖延兩至三年。

7. 此外，本署亦留意到，房屋署委派負責回應本署查訊的職員，竟曾實際參與這項維修工程，難免令人質疑是否會有利益衝突。

結論及建議

8. 房屋署應提醒員工在與利益相關人士進行磋商之前，須細心分析署方的處境。若雙方僵持不下，便應果斷地作出決定，不要繼續採取徒勞無功的方法。

9. 房屋署在回應本署的查訊時，應慎重選派能夠代表署方意見，而又客觀公正的職員負責。

10. 就這宗個案而言，房屋署在行政制度上並沒有錯失，因此，申訴專員認為無須作進一步調查。

屋宇署

個案編號：OMB/DI/125

清拆令的執行

背景資料

屋宇署發出的有些法定清拆令，在過去十多年一直都未獲履行。這種情況有違發出清拆令的原意，導致市民輕視該署，更令相關法例形同虛設。有鑑於此，申訴專員遂展開這次直查審研工作。

違例建築工程

2.　《建築物條例》（第 123 章）第 14 條訂明，某些類別的未經批准而進行的建築工程屬違例建築工程，須採取執法行動取締。

清拆令

3.　如果業主不肯按照屋宇署的勸諭自行拆除違例建築物，該署會發出清拆令。倘事涉業主不遵從清拆令，該署會提出檢控，或聘用承辦商清拆違例建築物，以處理「未獲履行」的清拆令，費用由有關業主承擔。

未獲履行的清拆令

4.　截至二零零三年十二月三十一日為止，未獲履行的清拆令共有 56,972 宗，當中有 671 宗是在一九九零年或以前發出的。

處理積壓的個案

5.　二零零零年七月，前屋宇署署長成立一個專責小組，處理長期未獲履行的清拆令。二零零二年年中，該署建立了綜合電子資料庫，以便有效監察未獲履行的清拆令。二零零三年年中，屋宇署署長設立一個進度監察委員會，以監察所有未獲履行個案的進度，並就棘手個案發出指令。二零零四／零五年度，由於獲增撥資源，屋宇署訂立新的目標，加快處理未獲履行的清拆令。有關目標和實際進展情況會在屋宇署的網頁每月更新。

觀察所得及意見

6.　一直以來，屋宇署在處理一些未獲履行的清拆令上總是拖拖拉拉。然而，該署在二零零零年修訂了政策和採取新措施，決心糾正這種情況。自二零零四年年初以來，未獲履行的清拆令數目已大幅減少。鑑於屋宇署已承諾繼續積極跟進，申訴專員認為無須為此進行直接調查。

康樂及文化事務署

個案編號：OMB/DI/122

中秋節期間針對「煲蠟」所採取的行動

中秋節是傳統的重要節日，大批市民會在公眾地方聚集賞月，並經常燃點蠟燭慶祝。然而，傳媒不時報道有市民因「煲蠟」嬉戲而受傷。

2. 康樂及文化事務署（「康文署」）負責公眾遊樂場地的公眾安全和潔淨服務。在中秋節前後，該署會廣泛宣傳，勸諭市民保持環境清潔，不要「煲蠟」。在節日期間，該署職員會巡視和監察文康場地。康文署已向員工發出有關的行動指引。

3. 節日期間，康文署每天調派約一千名職員巡視各文康場地。他們負責維持秩序，向遊人發出口頭警告，敦促市民切勿「煲蠟」或亂拋垃圾，並針對「煲蠟」、非法擺賣、亂拋垃圾或損壞公物等行為採取執法行動。

4. 市民大眾已愈來愈認識到「煲蠟」的危險，以及有需要保持環境清潔。在節日過後，文康場地的清潔情況已明顯改善，因「煲蠟」而導致受傷的數字亦顯著下降。

5. 鑑於當局已實施行政安排，打擊「煲蠟」活動，申訴專員認為無須為此進行直接調查。

税務局

個案編號：OMB/DI/121

税務局為個別納税人提供的評税資料

背景資料

個別納税人每年填寫「個別人士報税表」(「報税表」)，申報在有關課税年度的收入，並申請扣除項目及免税額。税務局發出報税表時均夾附「個別人士報税表指南」及一份附錄。前者講解如何填寫報税表，後者則説明可申請的扣除項目及免税額，還有應課税入息實額的各級税率。

2. 税務局在計算好應繳的薪俸税、物業税或利得税的款額後，會另行發出「評税及繳納税款通知書」(「繳税通知書」)。薪俸税繳税通知書的設計頗為複雜，既有空格子又有空白處，讓税務局印上有關的入息、扣除項目、免税額及應繳税款等數字。繳税通知書的背面則印有「評税主任附註」，解釋該局對所申報的入息、免税額或扣除項目所作的任何調整。

3. 儘管大部分納税人都會接受税務局徵收的税款，不去理會計算方法，但也有些納税人投訴該局沒有提供足夠資料，説明所徵收的税款是如何計算出來的。

觀察所得及意見

4. 雖然報税表及繳税通知書大體上都容易明白，為個別納税人提供了足夠資料，本署認為仍有可以改善之處：

(a) 部分評税主任附註內有一些個別納税人不易了解的術語，以及意思模稜兩可的字句，或在提到法例條文時沒有詳加解釋；以及

(b) 税率年年不同，各種税項的税率也不一樣。故此，繳税通知書應附載明細表，方便納税人理解税款是如何計算出來的。

建議

5. 為確保提供予個別納税人的資料充足易明，税務局已接納本署提出的下列各項建議：

評税主任附註的內容

(a) 設立一個行外人士小組，請他們客觀地細閱附註的內容，詢問他們對每項附註的理解。假如他們對某項附註的詮釋跟税務局的原意有出入，即表示該附註意思不明確，應該重寫。

解釋稅款的計算方法

(b) 重新設計薪俸稅及個人入息課稅繳稅通知書，以「會計帳項」的形式清楚列明有哪些扣除項目，以及應課稅入息實額如何計算出來。

(c) 把所有數字印在格子內，劃去沒有數字的空格，以及不再混合使用空格子和空白處。

(d) 應採用表格形式，顯示如何得出應繳稅款總額。

6. 稅務局已成立工作委員會檢討評稅主任附註，以及研究繳稅通知書和其他常用表格的設計。新的繳稅通知書預計可於二零零五年七月開始使用。